

— オンキヨーの安心サポート —

ケア・シート

「故障かな」と思ったら・・・

ステップ

①

修理をお申し込みになる前に

修理をお申し込みになる前に、ユーザズガイドやヘルプ、弊社WEBサイト(<https://onkyodirect.jp/pc/shop/customer/menu.aspx>)をご参照の上、問題を解決する方法が記述されていないかご確認ください。ハードディスクの内容をご購入時の状態に戻したり(リカバリー)、機器の増設を元に戻すと、問題が解決する場合があります。修理をお申し込みになる前に、一度お試しください。

※リカバリーを実施するとお客様ご自身で作成されたデータ、インストールされたソフトウェアは消えてしまいます。
あらかじめバックアップを実施することをお勧めします。

※データの保証はできません。



ステップ

②

保証書、ケア・シートの準備

修理をお申し込みの際には、保証書とケア・シート(本紙)が必要になります。保証書と本紙裏面に必要事項をご記入ください。このケア・シートは忘れずに修理品と一緒に梱包箱の中へお入れください。



ステップ

③

梱包箱の用意

修理品のお引取時には、ご購入時の梱包箱にてお引き取りさせていただきます。梱包箱が無い場合には、当社で用意したPC用の梱包箱(有料)でのお引き取りとなります。



安心サポートをお届けするカスタマーサポート
センターまでご連絡ください。



0570-001134

または 03-6746-0001

9:30~18:00 (月曜~日曜・祝日) ※当社指定休業日を除く

(システムメンテナンスのため受付を休止させていただく場合があります。)

※ナビダイヤルは携帯電話からでもご利用できます。(PHSからはご利用できません)

※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。

※東京近郊(23区内)、PHS、IP電話からは、03-6746-0001をご利用ください。

※電話番号は、おかけ間違いのないようご注意ください。

※2010年1月現在 ※掲載されている内容、サポートは予告なく変更される事があります。

ケア・シート

迅速で確実な修理をご提供させていただくために、
全ての項目についてご記入ください。

修理品添付用

修理申込欄

ご住所 〒 -			
ふりがな			
お名前 (貴社名)		電話番号	ご自宅 () - FAX () -
部署名/ご担当者名 (法人の場合)		日中連絡先 (お勤め先・携帯電話など)	<input type="checkbox"/> お勤め先 <input type="checkbox"/> 携帯電話
PC本体 製品名/型番		製造番号	
ディスプレイ 製品名/型番		製造番号	
1 修理依頼日 20 年 月 日		2 お買い上げ日 20 年 月 日	
3 保証書の添付について		<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有[保証書には販売店印または販売店の発行する領収書(購入日がわかるもの)が必要です]	
4 修理料金の お見積りについて ※1 (有償修理の際)		<input type="checkbox"/> 見積不要(修理連絡なしに修理してもよい。) <input type="checkbox"/> 見積連絡不要[万 千円以下(税込)であれば連絡なしに修理してもよい。] <input type="checkbox"/> 見積連絡必要	
5 お預りする添付品 について		<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ACアダプター <input type="checkbox"/> メモリ <input type="checkbox"/> 電源コード <input type="checkbox"/> キーボード <input type="checkbox"/> マウス <input type="checkbox"/> フロッピー媒体 <input type="checkbox"/> CD媒体 <input type="checkbox"/> 保証書 <input type="checkbox"/> その他()	
6 【重要】 ※2 ハードディスクの 初期化について		<input type="checkbox"/> 同意する 「同意する」の場合、ハードディスクの故障またはハードディスク内のソフトウェアの障害の場合のみハードディスクの初期化を行います。他の部位の故障の場合は、ハードディスクの初期化を行いません。 <input type="checkbox"/> 同意しない 「同意しない」の場合、ハードディスクの故障またはハードディスク内のソフトウェアの故障の場合には修理を行うことができません。修理をせず、そのまま返すことができます。	
7 ハードディスク内の データの バックアップについて ※2		8 セットアップメニュー (BIOSメニュー)の スーパーバイザパスワードの 設定について ※3	
		<input type="checkbox"/> 設定してない(修理依頼前に解除) <input type="checkbox"/> パスワードを教える ↳ スーパーバイザパスワード ()	
9 ログインするユーザ名 (コンピュータの管理者 権限)について ※3		ユーザ名() <input type="checkbox"/> 設定していない(もしくは、修理依頼前に解除した) パスワード設定 () <input type="checkbox"/> パスワードを教える (パスワード)	

故障診断欄

1 どのような症状ですか？(エラーメッセージなど、できるだけ詳しくご記入ください)		①電源は入りますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ②本体ランプは点灯しますか？ <input type="checkbox"/> はい()色 <input type="checkbox"/> いいえ ③モニタランプは点灯しますか？ <input type="checkbox"/> はい()色 <input type="checkbox"/> いいえ ④ファン(通風)は回転しますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ⑤「SOTEC」ロゴは表示されますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々 ⑥Windowsは立ち上がりますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> 時々	
2 その症状はどんな操作をしたときに起こりますか？			
3 その症状はいつから発生していますか？		20 年 月 日 頃から	
4 その症状の発生頻度を教えてください		<input type="checkbox"/> 常時 <input type="checkbox"/> 一日に数回 <input type="checkbox"/> 週に数回 <input type="checkbox"/> 月に数回 <input type="checkbox"/> 年に数回 <input type="checkbox"/> 定期的に <input type="checkbox"/> 過去に発生した	
5 お客さまが追加してインストールされたソフトウェアがあれば、メーカー名、製品名をご記入ください			
6 お客さまが増設した周辺機器があれば、製品名をご記入ください(対象：メモリ・ハードディスク・プリンタ等)			
7 インターネットまたは電子メールに関する故障の場合は使用回線を教えてください		<input type="checkbox"/> アナログ電話回線 <input type="checkbox"/> ISDN <input type="checkbox"/> ADSL <input type="checkbox"/> 光回線 <input type="checkbox"/> CATV <input type="checkbox"/> 社内LAN <input type="checkbox"/> その他()	
8 テレビに関する故障の場合はテレビ電波の種類を教えてください		<input type="checkbox"/> 地上波アナログ <input type="checkbox"/> 地上波デジタル <input type="checkbox"/> BS <input type="checkbox"/> CS <input type="checkbox"/> CATV(会社名) ()	

注意事項

※1 「見積不要」の場合、見積の往復期間の分、修理期間が短くなります。また、「見積不要」および「見積連絡不要」の上限以内の場合、お支払いは代金引換払いとなります。

※2 修理のためにハードディスクの初期化が必要となる場合があります。初期化によりハードディスク内に記録されているすべてのデータおよびソフトウェアが消去されます。(リソコンに登録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、取り込んだ写真、ホームページお気に入り情報、その他登録された固有の設定情報など、ハードディスク内の「すべてのドライブ」の「すべてのデータ」が消去されます。)よって、常日頃からこまめにバックアップ(複製)するとともに、修理に出される前には必ずバックアップをお取りいただくようお願いいたします。また、初期化にご同意いただけない場合、修理をすることができず所定の料金を請求しそのまま返すことがあります。

※3 修理に出される前に、必ずパスワードを解除していただくようお願いいたします。ご希望により当社でパスワードを解除(有料)する場合は、カスタマーサポートセンター(ナビダイヤル 0570-00-1134)までお問い合わせください。認証解除等においては再セットアップが必要になる場合があります。